

令和5年度 医療機関向け外国人患者対応支援研修」基礎編

医療通訳や機械翻訳の活用 (注意点や使い方のコツ)



メディフォン株式会社
友久甲子

2023年に入って医療機関からよく聞かれる声・・・

外国人患者さんの数がまた増えてきました。
今までと同じやり方でやっていたら、うまく
行かないケースが増えてきたんです・・・



ケースの絶対数が増えると
困難ケースも必然的に増える

よくあるトラブル①通訳なし

日常会話は大きな問題なく、日本語で話せる患者さん。初回の診察では、通訳を入れずに問題なく診察を終えた。しかし、次の診察の際に処方した薬の服用をしておらず、病状が悪化してしまっていた。どうしてなのか理由を聞くと「実は、前回の診察での先生の話がほとんど分かっていなかった。何の薬か分からず不安だったので飲みませんでした。」と回答。結局、通訳を入れて最初からもう一度診察・説明をすることになった。

**日常会話に問題がなくても、
診察室内での医師の話が理解できないケースは少なくない。**

よくあるトラブル②家族通訳

進行性のガンであると診断を受けた外国人患者さん。
告知には、患者さんの娘さんが同席し、通訳をしてもらっていた。
しかし、医師が厳しい内容を告知した際、娘さんはショックを受けた様子なのに、患者さん自身はニコニコしている。
おかしいと思って娘さんに確認すると「本人には隠しておきたいから」と言っていて、本当のことを決して通訳してくれず、対応に困った。

**家族が通訳する場合、医療者が伝えたい重要な内容が
正しく伝えてもらえないケースもよく起こる。
（「家族」と「通訳者」の立場を切り分けるのは難しい）**

よくあるトラブル③友人通訳

通訳を連れて来院している患者さん。
検査の結果、HIVが陽性であることが判明した。
治療すれば治る病気であることなどを伝え、治療を開始することになったが、来院が途絶えてしまった。
確認の電話をしたところ「通訳してもらっていた友人が、自分がHIV陽性だったことを他の友人に話してしまった。」と大変落ち込んだ様子だった。

**医療通訳の倫理などを学んでいない人の場合、
プライバシーなど基本的なことが守られないリスクがある。
(そもそも友人であれば通訳でも伝えられないことも)**

よくあるトラブル④同僚通訳

怪我をした外国人患者さんが、会社の通訳だという人を連れて診察に来た。

通訳の話をもとに診察をしていたが、患者側の説明と症状に噛み合わない点が多く、医師が不信感を持った。

結果、実は、会社の通訳が労災隠しのために、わざと違う内容で通訳をしていたことがわかった。

**会社などの関係者が通訳をする場合、
会社にとって都合の悪いことを隠すために、
わざと正しく通訳をしないこともある。**

よくあるトラブル⑤バイリンガル職員

病院内に留学経験のある英語の話せる事務スタッフと中国出身の看護師が勤めているため、外国人患者の来院の際には、呼び出して対応を任せきっていた。

しかし、外国人患者の数が増え、呼び出し回数が増えてきたことで、本来業務に影響が出始めた。

語学ができるスタッフが、所属部署と呼び出す人との板挟みになることが多くなり、みんな退職してしまった。

**院内の語学堪能スタッフは、外国人患者対応が本来業務ではない場合、患者数が増えると本人の大きな負担になる。
(組織としても問題になる)**

よくあるトラブル⑥翻訳機

外国人患者が増えてきたため、病院で翻訳機を導入することになった。

とても便利と同僚が言っていたので、医師に勧めて診察で使ってみたところ、最初のうちは良かったが、途中からうまく翻訳できなくなり、医師も患者さんもイライラし始めてしまった。

機械による翻訳は気軽でとても便利な反面、使う場面を間違えると、大きなトラブルに発展する危険も。

多言語体制整備は医療安全対策の一環

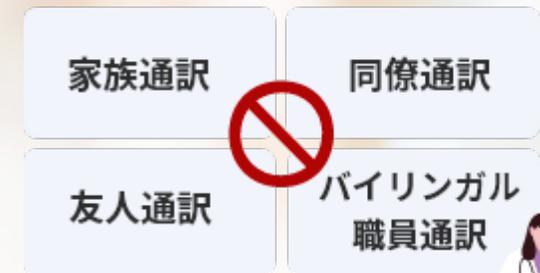
理由 1

通訳を介さなかったこと、もしくは家族や友人による通訳が原因の**医療過誤事件や訴訟**が発生している（海外事例）

理由 2

適切な通訳体制なしに診療やケアを提供することは**医療従事者のストレスや不安**の増加、**医療費に関するトラブル**等の発生原因になり得る

厚生労働省のマニュアルで
推奨されていない通訳



医療機関の通訳としては推奨されていない通訳

厚生労働省ではすべて非推奨

種類	リスク
家族通訳	<ul style="list-style-type: none">・ 医学的概念や専門用語、通訳技術、倫理的規範等に関する知識が欠けていることから、不正確あるいは質の低い通訳が行われる可能性がある。
友人通訳	<ul style="list-style-type: none">・ 特に家族が通訳をしている場合には、医療者の伝えたい内容や患者本人の伝えたい内容について変更や歪曲、抑制等が起りやすい。（例：母親に対するがん告知を子供が通訳する場合。）
同僚通訳	<ul style="list-style-type: none">・ 同僚通訳の場合には、会社の都合によって、通訳内容の変更、歪曲、抑制等が起こる可能性がある。（例：労災事故隠しの場合）・ 家族や友人、同僚に「責任」を負わせることになる。・ 患者の秘密保持の侵害にあたる可能性がある。
バイリンガル職員通訳	<ul style="list-style-type: none">・ 医学的概念や専門用語が分かったとしても、通訳技術・倫理規範等に関する知識が欠けているため、適切な通訳が行われない可能性がある。・ 本来の業務や仕事に支障が生ずる恐れがある。

出典：厚生労働省「医療機関向け外国人患者受入れマニュアル」

機械による翻訳でできないこと

	医療通訳				機械による翻訳	
	対面通訳 (雇用)	対面通訳 (派遣)	映像通訳	電話通訳	翻訳機	通訳 ツール
即時性 (いつでも利用可能か)	△ 時間制約あり	△ 時間制約あり	○	○	◎	◎
場所 (どこでも利用可能か)	通訳	通訳	○	○	◎	◎
多言語対応力			○	○	◎	◎
IC等、高度で複雑な場面での対応力	但し、通訳者の能力により差あり	但し、通訳者の能力により差あり	○	○	×	×
患者や医療従事者の安心感	◎	◎	○	△	△～×	△～×
正確な通訳が行われなかった時の発見の可能性・正す力	◎	◎	○	○	×	×
コスト	高 ←				→ 低	
複数の医療機関での共同利用の可能性	△	○	◎	◎	×	×

【厚生労働省】
機械による翻訳は一般的・
定型的な（リスクが低い）
場面に限定することを推奨

じゃあ、結局どうすれば良いの？

ポイントは「組み合わせ」「使い分け」

外国人患者来院時の多言語対応の基本系

「やさしい日本語」「機械翻訳」「医療通訳」をうまく組み合わせ、使い分けることで、利便性やコストパフォーマンス・医療安全のバランスが取れた多言語対応が行えます*。

日本語が話せる
患者さんなら、まずは

① やさしい日本語

日本語では通じて
いないと感じたら

② 機械翻訳

医療的な内容や複雑な
会話になってきたら

③ 医療通訳

◎	日本語の話せるスタッフなら <u>少しの学習で誰でもすぐ扱える。</u>	いつでも <u>手軽に安く</u> 使えて便利。	機械翻訳でうまくいかない時の <u>セーフティネット。</u> <u>医療安全対策</u> として最重要。
×	患者さんの <u>日本語能力によっ</u> <u>ては全く使えない。</u>	高度で複雑な場面では、 <u>誤訳の</u> <u>リスクが高い</u> （一般会話のみで しか使えない）。 方言・言い淀み・言い間違いな どに対応できず、 <u>緊迫度の高い</u> <u>ケース等では非効率。</u>	前者2つに比べると使用に <u>慣れ</u> <u>と手間が必要になる。</u>

機械翻訳の利用上の注意点

機械翻訳は手軽で便利ですが、利用は一般的な場面に限定することが推奨されています。

理由①：標準的なアクセントで淀みなくはっきり話さないと聞き取りができず機能しない

機能しない例

- ・ 緊急度や深刻度が高く、患者にも医療従事者にも言い直しをする余裕がない場面
- ・ 患者や医療者が方言で話すケース

理由②：高度で複雑な場面では、重大な誤訳が発生するリスクが高い

実際に発生した重大な誤訳の一例)

元の発言：心不全は**亡くなる**ことがある病気です。

翻訳結果：心不全は**無くなる**（消失する・治る）ことがある病気です。

元の発言：もちろん元のように**良くなるよう**、こちらも出来ることはやっています。

翻訳結果：もちろん元のように**良くなるよ**（断定）。こちらでも出来ることはやっています。

特に訳し返し機能がない場合は、誤訳に気づけないので要注意！

高度な場面・複雑な場面では、最初から医療通訳を使った方がリスクが低く、時間も短縮できる。また心情にも寄り添える。

機械翻訳・医療通訳それぞれの得意分野

医療の専門性：高



医療安全リスク 高
発生頻度 低

医療通訳の得意分野

医療の専門性は高いが定型的

- ・ 問診
- ・ よくある疾患に関する説明

医療の専門性も個別性も高い

- ・ IC、侵襲性の高い検査の説明
- ・ 副作用リスクの高い薬の服薬指導
- ・ 複雑な医療制度の説明

定型的

個別的

医療の専門性が低く、定型的

- ・ 総合案内や受付、道案内
- ・ 病棟での日々の確認
- ・ 一般的な検査の指示

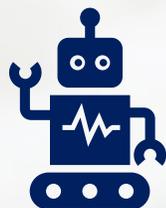
医療の専門性は低いが個別的

- ・ 会計トラブル
- ・ クレーム対応

医療の専門性：低

医療安全リスク 低
発生頻度 高

機械翻訳の得意分野



機械翻訳を安全・便利に使うコツ

- ✓ はっきり、早口にならないように話す
 - ✓ 長い文章や慣用句などは使わず、**短く平易な文章**を心がける
 - ✓ 主語や語尾の省略、曖昧な表現を避け、**具体的な言い回し**をする
(例：「鍵は大丈夫ですか？」→「鍵を閉めましたか？」)
 - ✓ 方言や訛りは避け、**標準的な単語・イントネーション**で話す
- やさしい日本語の活用
- ✓ マイクが確実に**音声を拾える範囲**で発話する
 - ✓ **同時発話をしない**（相手の翻訳が終わってから話し始めるようにする）
 - ✓ **言い間違い・言い淀みの場合は、一旦中断し、もう一度最初から話し始める**
(翻訳機は一度音声を認識し始めると一旦認識が終わるまでキャンセルできない)
 - ✓ うまく翻訳できないときは、**主語を補う・語順を変える**等で言い回しを変えて試してみる

医療通訳を安全・便利に使うコツ

- ✓ はっきり、早口にならないように話す
- ✓ 長い文章や慣用句などは使わず、**短く平易な文章**を心がける
- ✓ 主語や語尾の省略、曖昧な表現を避け、**具体的な言い回し**をする
(例：「鍵は大丈夫ですか？」→「鍵を閉めましたか？」)
- ✓ 方言や訛りは避け、**標準的な単語・イントネーション**で話す
- ✓ **患者さんに向かって話す**（対面の場合）

機械翻訳と共通
(やさしい日本語の活用)

+遠隔（電話・映像）通訳の場合

- ✓ 予約なしで使う場合：診療科やシーン、目的（何を伝えたい/聞きたいのか）などの**状況を最初に説明**する
- ✓ 予約して使う場合：**事前情報を渡しておく**
- ✓ **電波状況・マイクとの距離**など環境を整えておく（特に映像通訳）

適切な使い分けを院内で浸透させるには

- ✓ 多言語体制整備は単に利便性だけでなく、医療安全の観点から病院やスタッフを守るために必要な対応であることを伝える。ときに外部の力を借りると良い。
- ✓ 医療安全の観点から病院としてのルールをできるだけシンプルな形で定める。覚えられるレベルで。
- ✓ 説明はフローチャートがおすすすめ。判断がブレにくい。
- ✓ 小さく始めて、大きく育てる。

最後に復習：多言語対応の基本形



患者さんの日本語レベルや場面によって適切なステップから開始。



医療機関側が危ないと感じたら、次のステップの対応に進めていく。

ご清聴ありがとうございました